

## INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR BPM CONSULTING S.A.

Bogotá, febrero 28 del 2025

Señora  
Mariana Sarmiento Argüello  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes  
Contrato 43 del 2025 Comisión de Regulación de Comunicaciones Bogotá D.C.

Tema: Informe de Actividades Realizadas – Corte 28 febrero 2025  
Referencia: Contrato 43

Respetada Señora,

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: “Adquirir los servicios del centro de contacto con el fin garantizar la atención eficiente y oportuna de las necesidades de los usuarios de la CRC. Esto incluye la gestión de solicitudes telefónicas, atención presencial, interacción mediante chat y la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas relacionadas con el Régimen de Protección al usuario, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil, efectiva y segura a los canales de comunicación de la Entidad.”, BPM Consulting S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante contrato y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 10 al 28 de febrero de 2025:

Obligaciones contractuales	Actividades ejecutadas	Cantidad Ejecutada	Producto entregado	Coordinación
Atención de los canales telefónico y chat dando cumplimiento a los ANS establecidos en la orden de compra	1. Atención de las llamadas entrantes de la línea 01 8000 919 278 y la línea fija 319 8300 que ingresan a través del PBX de la CRC.	2 agentes de Centro de Contacto – Técnico.	Informe de canal telefónico	Coordinación de Relacionamento de Agentes
	2. Atención de los chats entrantes de la página web de la CRC.	1. supervisor operación Centro de Contacto	Informe de encuesta satisfacción	
	3. Almacenamiento y grabación de las llamadas, tipificación de cada llamada y generación de reportes con sus respectivas estadísticas.	3 troncal SIP  500 minutos de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales- mes de febrero	Informe de canal chat	

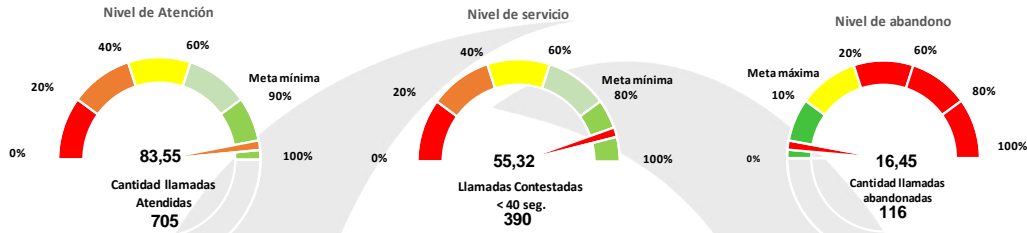
Obligaciones contractuales	Actividades ejecutadas	Cantidad Ejecutada	Producto entregado	Coordinación
	4. Transferencia de llamadas que requieran información más detallada por parte de los funcionarios de la CRC. 5. Cumplimiento de los ANS establecidos en el canal telefónico y del canal chat.	minutos consumidos.  Transferencia de llamadas 100 mes de febrero minutos consumidos.		
Atención Personal	1. Atención presencial con el ciudadano y registro de la información brindada en la herramienta destinada para este propósito. 2. Apoyo de forma transversal en las áreas de la CRC.	1 agente Front Office sin herramienta	Informe de Atención al usuario ppt: Informe campaña Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamento de Agentes
Supervisor	Seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. Monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. Seguimiento y elaboración de reportes estadísticos con el número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos, así como la identificación oportunidades de mejora. 4. Coordinación de la formación de los agentes en temas de producto y habilidades blandas.	0.32 supervisor	Ppt: Informe Semanal Campaña Comisión de Regulación de Comunicaciones.	Coordinación de Relacionamento de Agentes

Tabla 1. Obligaciones Contractuales



Cantidad llamadas Ingresadas  
**589**

**CANAL TELEFÓNICO**



TMO  
OBJETIVO 10:00 min



TMO ALCANZADO  
**0:10:36**

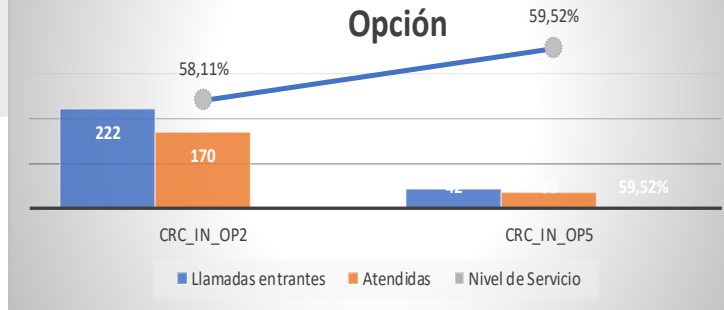
**Informe opción 2 y 5 (Consultas - Homologación)**

Gráfica #1 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

**Indicadores Semana 10- 28 Febrero 2025**

	CRC_IN_OP2	CRC_IN_OP5	Total
Llamadas entrantes	222	42	264
Atendidas	170	35	205
Llamadas Umbral	129	25	154
Abandonadas	52	7	59
Nivel Atención	76,58%	83,33%	77,65%
Nivel de Servicio	58,11%	59,52%	58,33%
Nivel Abandono	23,42%	16,67%	22,35%
ASA	0:00:56	0:01:13	0:01:04
TMO(min)	0:10:38	0:10:35	0:10:36
TMO(Seg)	0:00:00	0:00:00	0:00:00

**Llamadas ofrecidas, Llamadas Contestadas y % Nivel de Servicio por Opción**



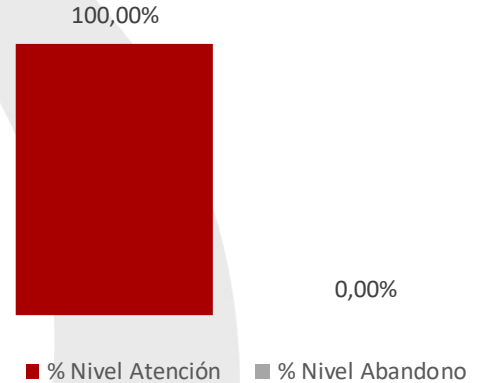
Gráfica #2 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores



### Informe general de canal chat

Chat Corte 10-28 de Febrero	Total Febrero
Sesiones Ofrecidas	67
Sesiones Atendidas	67
Abandono antes de Umbral	11
Abandono después del Umbral	0
% Nivel Atención	100,00%
% Nivel de Servicio	0,00%
% Nivel Abandono	0,00%
TMO(min)	0:59:23
TMO(Seg)	3563

### Comportamiento Chat



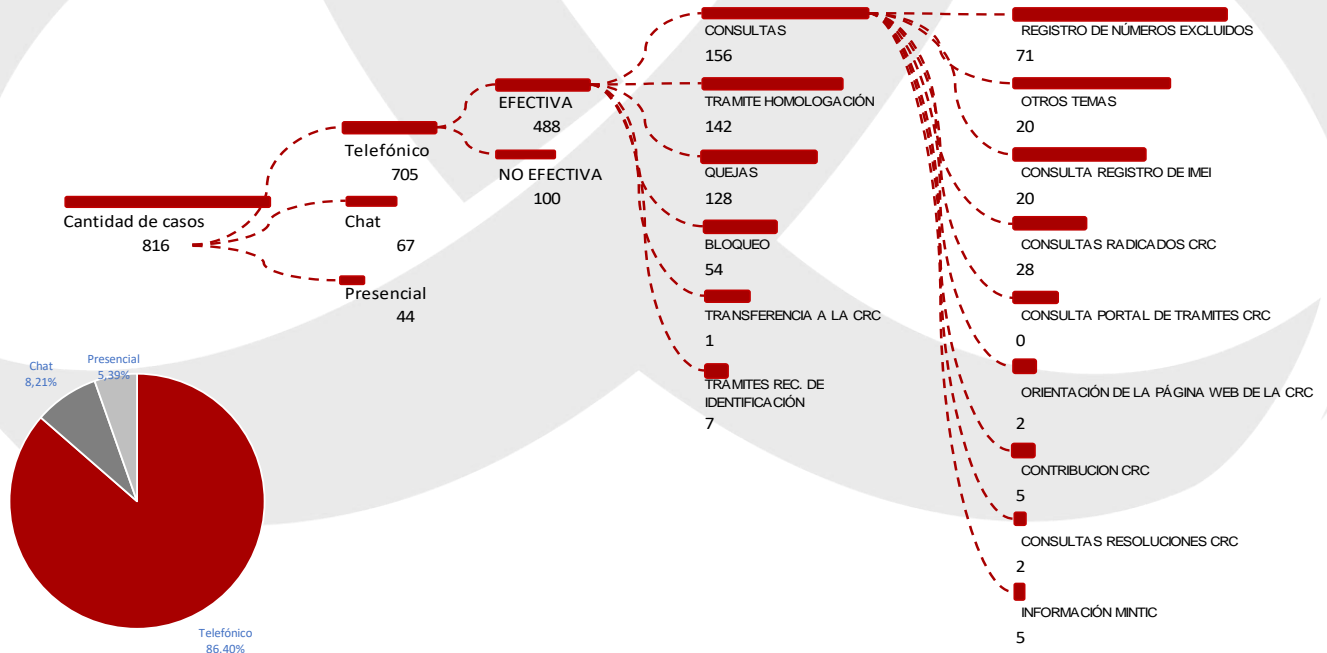
### Informe de tipificación general del 10 al 28 de febrero 2025

Gráfica #3 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

### Informe de tipificación General

Mes:

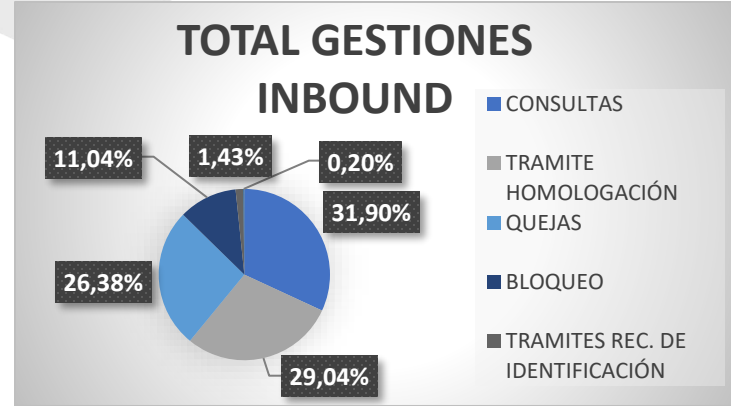
Febrero



Gráfica #4 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

### Informe de tipificación Inbound

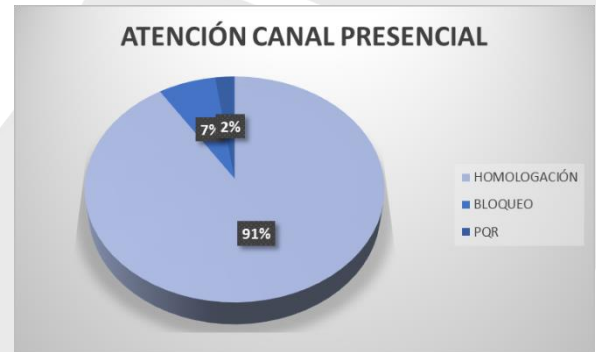
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	TOTAL GESTIONES	% PARTICIPACIÓN
TELFÓNICO	EFECTIVA	CONSULTAS	156	31,90%
		TRAMITE HOMOLOGACIÓN	142	29,04%
		QUEJAS	129	26,38%
		BLOQUEO	54	11,04%
		TRAMITES REC. DE IDENTIFICACIÓN	7	1,43%
		TRANSFERENCIA A LA CRC	1	0,20%
		<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>



Periodo del 26 al 31 de septiembre del 2024  
Gráfica #5

### Informe de tipificación Presencial

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	TOTAL GESTIONES	% PARTICIPACIÓN
PRESENCIAL	EFECTIVA	HOMOLOGACIÓN	40	91%
		BLOQUEO	3	7%
		PQR	1	2%
		<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



Gráfica #5 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

## Informe Encuesta de satisfacción general

Nuestro objetivo es conocer su grado de satisfacción con el servicio que acaba de recibir en una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 es normal, 2 es regular, y 1 es malo, por favor califique las siguientes preguntas.

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Instisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
1. ¿En general, como califica el servicio recibido por la línea de servicio al cliente?	255	247	6	2	96,9%	2,35%



Respuestas	Cantidad
1	4
2	2
3	2
4	7
5	240
<b>Total</b>	<b>255</b>

1.1 ¿Su requerimiento fue solucionado en la llamada?

Si	5
No	1

1.2 ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara?

Si	
No	

**255**  
CANTIDAD ENCUESTAS

Gráfica #9 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

## Informe encuesta de satisfacción atención Call Center

Nuestro objetivo es conocer su grado de satisfacción con el servicio que acaba de recibir en una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente, 4 es bueno, 3 es normal, 2 es regular, y 1 es malo, por favor califique las siguientes preguntas.

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Instisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
2. ¿Cómo le pareció la amabilidad de la persona que lo atendió?	255	245	6	4	96,1%	2,35%



Respuestas	Cantidad
1	3
2	3
3	4
4	9
5	236
<b>Total</b>	<b>255</b>

1.1 ¿El lenguaje utilizado fue el adecuado?

Si	4
No	0

1.2 ¿La persona que lo atendió escucho atentamente su requerimiento?

Si	
No	

Pregunta	Cantidad	Satisfacción	Instisfacción	Neutro	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
----------	----------	--------------	---------------	--------	-------------------	---------------------

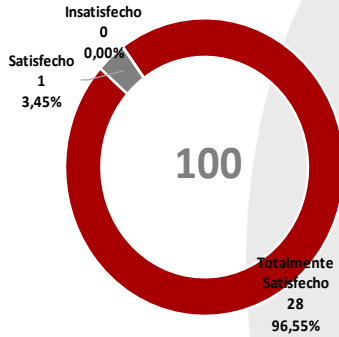
2. ¿Cómo le pareció la amabilidad de la persona que lo atendió?						
Cesar.Buitrago	148	144	2	3	97,30%	1,39%
Cristian.Aguirre	107	101	4	2	94,39%	3,96%

**255**  
CANTIDAD ENCUESTAS

Gráfica #10 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

### Encuesta de satisfacción atención presencial

Pregunta	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho	Total
¿En general cómo califica la solución a su requerimiento?	28	1	0	0	29
¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió?	28	1	0	0	29
¿Cómo califica la orientación al trámite realizado?	28	1	0	0	29
¿La solicitud a su requerimiento fue resuelta en esta	26	3	0	0	29



**29**  
CANTIDAD



Gráfica #11 Periodo del 10 al 28 de febrero del 2025  
Fuente Dashboard informe de indicadores

Cordialmente,

**EMMA MEZA M**

Emma Julieth Meza Meza  
 Supervisora de Campaña  
 Contrato 43-2025

A continuación, se listan los anexos del presente informe:

- Factura
- Parafiscales